



## *Comunicado de Prensa*

# **MEIC, ICT y CANATUR se unen a campaña mundial para prevenir fraudes en servicios turísticos**

- Costa Rica celebra el Día Mundial de las Personas Consumidoras con la promoción de esta iniciativa internacional.

**San José, 15 de marzo del 2019.** Con motivo de la celebración del 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, Costa Rica, a través del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), se unen a la campaña internacional en redes sociales denominada: “Responsabilízate”, para la prevención del fraude en servicios turísticos.

Esta iniciativa se realiza bajo la coordinación de la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN por sus siglas en inglés), con el fin de prevenir, informar y educar a los consumidores sobre los riesgos y prácticas engañosas o fraudulentas que enfrentan en el mercado de servicios turísticos.

*“Para el MEIC resulta de vital importancia participar en esta campaña internacional, que este año pretende evitar prácticas fraudulentas en la compra de servicios turísticos, pues los mismos en su gran mayoría se realizan por medio del comercio electrónico y es evidente la necesidad de que las personas consumidoras cuenten con herramientas que les permitan informarse y empoderarse, acerca de las formas más seguras de realizar compras en línea y de esta forma prevenir infracciones a la Ley 7472, dentro de las cuales destacan los casos de material promocional que no coincide con lo que se indica el contrato, incumplimiento de contrato de servicios turísticos, falta de información o información engañosa acerca de las condiciones de la contratación”,* señaló Victoria Hernández, ministra de Economía.

Esta temática resulta de gran relevancia para el país, máxime que la mayoría del consumo de servicios turísticos se lleva a cabo mediante plataformas tecnológicas y resulta evidente que los consumidores requieren de mejores prácticas y herramientas para la utilización adecuada y segura de dichas plataformas de compra, y de esta forma evitar prácticas fraudulentas.

*“Para el ICT esta campaña es una muestra de los esfuerzos público – privados para generar conciencia en los consumidores, en nuestro caso turistas nacionales y extranjeros. El año anterior nos visitaron más de 3 millones de turistas y este año esperamos que las cifras sean igual de positivas. Esto establece un compromiso permanente de generar información preventiva que sea de utilidad al momento de planificar las vacaciones, instando a los consumidores a escoger sitios seguros o empresas certificadas, verificar los comentarios de usuarios anteriores y las condiciones de los paquetes, para así evitar estafas y cuidar que la experiencia sea única, favorable, segura y positiva”,* manifestó María Amalia Revelo, Ministra de Turismo

*Por su parte, la presidenta de CANATUR, Sary Valverde, expresó que: “la Cámara se suma a las acciones de esta campaña, porque forma parte de nuestros compromisos por fortalecer a la industria turística del país mediante la promoción de un sector privado más responsable. Desde CANATUR buscamos que las empresas, en general, adopten las mejores prácticas, bajo políticas de respeto y la defensa de los derechos y garantías de sus clientes. Al mismo tiempo, somos conscientes de que la educación de los consumidores, también, es clave para reducir su vulnerabilidad y protegerlos de engaños o estafas, lo cual coincide con el espíritu de la campaña”.*

Esta campaña se mantendrá hasta el 31 de marzo en las redes sociales institucionales.

## **Recomendaciones**

- Compre en sitios web conocidos y con buena reputación, ya que al buscar en la red la mejor oferta podemos llegar a sitios desconocidos y poco fiables. Aléjate de ellos. Dude de las propuestas que parecen demasiado buenas para ser ciertas, tanto en términos de precio como regalías u otras condiciones.
- Compruebe que la “url” del sitio coincide con la Web donde cree está y que verifique que su dirección empiece por “https” (la “s” al final corresponde a un sitio seguro). Comprando en sitios fiables y de reconocida reputación en línea evitará ser víctima del robo de datos o estafas.
- Verifique que el sitio en el que va a realizar la compra cuenta con sucursal física en el país, de lo contrario no podrá plantear denuncias por incumplimiento ante la Comisión Nacional del Consumidor. Desconfíe de los sitios que no señalan claramente el lugar en el que están ubicados físicamente, o la identificación plena de su responsable (persona física o jurídica).
- Indague sobre las políticas de cambios de fechas y reclamos. Antes de comprar en el sitio online revise que tienen su política de reembolsos en un lugar visible y está actualizada.
- Revise los comentarios o experiencias de otras personas con el sitio online, la experiencia de otros podría evitarle inconvenientes. Para esto ingrese en un buscador el nombre de la empresa junto a opiniones, comentarios y reseñas. Sospeche de aquellos con calificación 100% positiva y de aquellas ofertas sumamente atractivas.

- Trate de utilizar una única tarjeta de débito/crédito en específico para realizar compras en línea, esté al tanto de revisar los movimientos del estado de cuenta.
- Es importante mantener un adecuado antivirus desde el medio en que suele realizar sus compras en línea.
- Asegúrese de que el precio anunciado en el paquete turístico incluya los impuestos del país y que el precio anunciado sea el mismo que se paga al final de la transacción.
- Si ya adquirió su paquete turístico, antes de viajar contacte al hotel donde se hospedará y verifique que las reservas se encuentren vigentes.
- Si ya realizó su reserva aérea puede llamar o verificar en el app de la línea aérea su número de reserva.

## **Celebración Mundial**

Desde 1983, las Naciones Unidas conmemora los derechos de las personas consumidoras, día que se celebra cada 15 de marzo, luego del discurso del presidente de EEUU, John F. Kennedy, quien en esa fecha, pero en 1962, consideró, por primera vez, al consumidor como un elemento fundamental dentro del proceso productivo.

A partir de ese momento se reconoció su relevancia y necesidad, por lo que cada año, este día es una oportunidad para promover, recordar y exigir que los derechos sean respetados y protegidos y denunciar los abusos que se presentan en el mercado.

En el país, desde más de 20 años entró en vigencia la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, legislación que estableció un marco de protección mediante una serie de derechos para los consumidores y correlativas obligaciones a los comerciantes; a la vez que aseguraba el establecimiento de reglas que permitirían combatir las prácticas monopólicas.

Esta ley es una de las primeras de Latinoamérica y es parte de la transición hacia una economía de mercado.

---

Ministerio de Economía, Industria y Comercio  
Oficina de Relaciones Públicas y Prensa  
Evelyn Arroyo Santamaría  
[earroyo@meic.go.cr](mailto:earroyo@meic.go.cr)  
Tel. 2549 14 00, ext. 240